

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA RSU HAJI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Politik UPN Veteran
Jawa Timur**



Oleh :

ARIEF WIBOWO CONDRO
NPM. 0642010114

Kepada

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KEPUSAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA RSU. HAJI SURABAYA

Oleh

ARIEF WIBOWO CONDRO
0642010114

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada 09 Desember 2011

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

1. Ketua

R.Y Rusdianto, S. Sos, M.Si
NPT. 372 069 500 461

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196 805 011 994 032 001

2. Sekertaris

R.Y Rusdianto, S.Sos, M.Si
NIP. 372 069 500 461

3. Anggota

Susi Hariyawati, S.Sos.M.Si
NIP. 196 402 151 991 032 001

Mengetahui
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195 507 181 983 022 001

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL PENELITIAN : ANALISIS KEPUASAN PASIEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM HAJI
SURABAYA

Nama Mahasiswa : Arief Wibowo Condro
NPM : 0642010114
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING

R.Y Rusdianto. S. Sos, M.Si

NPT. 372 069 500 461

Mengetahui,

KETUA JURUSAN

Hj. Suparwati, Dra. Ec. M.Si

NIP. 195 507 181 983 022 001

ABSTRAKSI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RSU HAJI SURABAYA

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang krusial bagi sebuah rumah Sakit. Kesalahan untuk menentukan besarnya kepuasan yang akan diberikan kepada pasien akan meningkatkan potensi terjadinya pelayanan yang kurang. Hal ini akan merugikan rumah sakit. Karena itu dalam meningkatkan kualitas layanan, maka manajemen perlu untuk mengikuti prosedur maupun aturan yang telah ditentukan.

Secara umum, analisis kepuasan terhadap pasien dapat dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi kualitas (Tjiptono, 2004:70) yaitu meliputi reability, responssiveness, assurance, empathy, tangibles. Pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, kelima aspek tersebut digunakan dalam menentukan besarnya nilai kepuasan yang diberikan. Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap kepuasan yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien yang dirawat atau pihak keluarga atau pasien yang dirawat dalam kurun waktu periode bulan Juni sampai dengan Juli 2011 yaitu berjumlah 100 pasien. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan metode penarikan sampel yang digunakan oleh sampel jenuh, dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas yaitu kehandalan realibility (X_1), daya tanggap responssiveness (X_2), jaminan assurance (X_3), empati empathy (X_4), dan bukti langsung tangibles (X_5) berpengaruh nyata secara simultan terhadap variabel terikat, terhadap kepuasan (Y). Adapun dari kelima variabel bebas, kesemua variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Key words: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proposal ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan ini penulis mengambil judul dalam penyusunan laporan skripsi yaitu "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya".

Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan dalam penyusunan laporan magang ini. Penulis ucapkan terima kasih kepada Bpk R.Y Rusdianto, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga Laporan skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu penulis juga menyampaikan terima kasih atas segala bantuannya kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Lia Nirawati, Dra, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Kedua orang tua penulis, Bapak dan Ibu atas segala doa, dorongan semangat dan juga kasih sayang serta kesabaran yang tiada henti dalam mendukung menyelesaikan laporan magang ini.
4. Ibu Drg. Siti Rachmawati, MARS selaku Kepala Bidang Diklat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang sudah meluangkan waktunya untuk

membantu memberi data dan bimbingannya dalam penyusunan laporan ini.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN TEORITIS	 6
2.1 Tinjauan Teoritis	6
2.1.1 Organisasi Sektor Publik.....	6
2.1.2. Definisi Kepuasan.....	10
2.1.3 Pengertian Pelanggan.....	11
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5 Definisi Pelayanan.....	16
2.1.6. Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.7 Pengaruh Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan.....	28
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesis.....	3

BAB III. METODE PENELITIAN	36
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	43
3.4.1 Uji validitas dan reliabilitas.....	43
3.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.4.3 Teknik Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.5 Uji Hipotesis.....	50
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.1.1 Struktur Organisasi	57
4.2 Penyajian Data	60
4.2.1 Deskripsi Variabel Kehandalan (X_1)	60
4.2.2 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X_2)	61
4.2.3 Deskripsi Variabel Jaminan (X_3)	62
4.2.4 Deskripsi Variabel Empati (X_4)	62
4.2.5 Deskripsi Variabel Bukti Langsung (X_5)	63
4.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)	64
4.3 Hasil dan Pembahasan	65
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	65

4.3.2 Uji Asumsi klasik	67
4.3.3 Analisis Statistik Regresi Linear Berganda	71
4.3.4 Pengujian Hipotesis	73
4.4 Pembahasan	82
4.4.1 Hubungan antara Variabel Kehandalan dan Kepuasan Pasien	82
4.4.2 Hubungan antara Variabel Daya Tanggap dan Kepuasan Pasien	82
4.4.3 Hubungan antara Variabel Jaminan dan Kepuasan Pasien	83
4.4.4 Hubungan antara Variabel Empati dan Kepuasan Pasien	83
4.4.5 Hubungan antara Variabel Bukti Langsung dan Kepuasan Pasien	84
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar Struktur Organisasi Umum RSU Haji Surabaya	59
Gambar Struktur Organisasi Rawat Inap RSU Haji Surabaya	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang masalah

Berbagai kritikan mengenai peran lembaga pemerintah dalam pembangunan telah mengalami perubahan yang cukup menyedihkan. Pada tahun 1950-an dan 1960-an sektor publik memainkan peran utama sebagai pembantu dan pelaksana strategi pembangunan.

Pada tahun 1970-an berbagai kritikan muncul terhadap lembaga pemerintah yang keberadaannya dianggap tidak efisien dan jauh tertinggal dengan kemajuan dan perkembangan yang terjadi di sektor swasta. Lembaga pemerintah sering dijadikan sebagai sarang pemborosan dan inefisiensi. Selain itu orientasi pembangunan lebih diarahkan pada pembangunan sektor swasta dan cenderung mengakibatkan pembangunan lembaga pemerintah.

Baru pada tahun 1980-an reformasi lembaga pemerintah dilakukan di negara-negara industri maju sebagai jawaban atas berbagai kritikan yang ada. Seiring dengan bergulirnya roda informasi di Indonesia yang terjadi pada awal tahun 2000, telah memberikan warna baru terhadap wajah lembaga pemerintah untuk lebih meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan pada masyarakat. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sejalan dengan program tersebut, sebenarnya banyak pula tuntutan dan harapan dari masyarakat untuk segera terciptanya suatu lembaga pemerintah yang benar-benar kredible dan berfungsi secara optimal, akan tetapi hal tersebut belum dapat sepenuhnya diwujudkan karena

kita bersama tahu semuanya butuh proses dan dana yang tidak sedikit. Program-program yang telah ditetapkan oleh pemerintah, juga mulai berlaku pada semua lembaga pemerintah tidak terkecuali Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Rumah Sakit sebagai lembaga yang mempunyai tujuan sosial dapat digolongkan sebagai organisasi nirlaba. Sebagai organisasi nirlaba Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan semua sumber daya yang dimilikinya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pencapaian laba bukanlah tujuan utama dari Rumah Sakit. Tetapi bukan berarti Rumah Sakit mengharapkan kerugian. Terlebih lagi Rumah Sakit setidak-tidaknya akan mengharapkan investasi yang telah dikeluarkannya.

Rumah Sakit juga mempunyai peran andil yang cukup besar dalam kesehatan masyarakat sehingga Rumah Sakit sendiri berusaha untuk meningkatkan proses pelayanan baik dalam pelayanan, prosedur pelayanan maupun kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam pengurusan di Rumah Sakit. Untuk dapat meningkatkan layanan yang baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, Rumah Sakit harus memiliki tata kelola yang baik. Baik dari segi administrasi, pelayanan, maupun keuangan. Tata kelola yang baik meliputi perencanaan yang mencukupi, sistem informasi yang cepat, akurat dan terintegrasi, budaya kerja profesional, dan sistem umpan balik yang tepat. Dengan tata kelola yang baik diharapkan Rumah Sakit dapat

bekerja secara efisien dengan tetap menjaga kualitas layanannya serta mampu menjawab kebutuhan layanan kesehatan yang diperlukan. Oleh sebab itu Rumah Sakit sendiri berusaha untuk menjadi suatu lembaga pelayanan yang sesuai dengan harapan pasiennya untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak rumah sakit. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya.

Kepuasan pasien direlasikan sebagai bentuk kepuasan secara menyeluruh dengan tujuan untuk merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain (word of mouth). Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar manusia di bidang kesehatan, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari para pasien, seperti menyangkut prosedur pelayanan dan mekanisme kerja pelayanan yang lambat, terbatasnya sarana dan prasarana, sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya.

Penyelenggaraan pelayanan (Rumah Sakit) masih memiliki kesempatan yang luas untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya dana atau modal secara ekonomis dan efektif. Memperbaiki kualitas pelayanan memang bukan sekedar masalah teknis dan tugas dari Rumah Sakit

saja, melainkan juga menjadi tugas kita bersama sebagai masyarakat, diharapkan dengan adanya kerja sama yang baik dapat dijadikan sebagai modal utama demi terciptanya suatu lembaga pemerintah yang good public and corporate governance.

Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, ini merupakan angin segar bagi instansi bidang pelayanan di Rumah Sakit. Namun seiring dengan perkembangan permintaan pelayanan Rumah Sakit, mengakibatkan masyarakat juga semakin kritis membandingkan kualitas layanan khususnya di Rumah Sakit Umum Haji. Walaupun masing-masing Rumah Sakit secara umum memiliki aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, namun masing-masing Rumah Sakit tidak boleh melalaikan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pasien harus tetap dilakukan agar memperoleh citra yang baik dimata masyarakat, jangan sampai pasien enggan datang karena merasa tidak puas.

Hendaknya disadari oleh pengelola instansi pemerintah bidang pelayanan, khususnya pelayanan pasien pada Rumah Sakit, bahwa pada akhirnya kualitas terletak pada pelanggan yaitu pasien, oleh karena itu tidak berlebihan apabila dilakukan penelitian terhadap kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

Dengan latar belakang tersebut diatas, penulis akan mengkaji mengenai Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Apakah variabel kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Haji Surabaya?
- 2 Apakah variabel kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Haji Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung secara simultan terhadap kepuasan pasien RSUD Haji Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung secara parsial terhadap kepuasan pasien RSUD Haji Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Sebagai masukan bagi manajemen Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien.

2. Secara Teoritis

Sebagai referensi bagi peneliti setepatnya khususnya yang meneliti tentang topik sejenis.